

Optimizan atención de pacientes en el Cefsam de Puaucho con innovador modelo de telesalud

LA COSTA. Opera a través de una plataforma web que permite a los usuarios realizar solicitudes de atención mediante un formulario estándar que se puede completar desde cualquier dispositivo, ya sea computador, tablet o celular.

Crónica El Austral
 cronica@australosorno.cl

Con el fin de responder a la creciente demanda de solicitudes de horas y la necesidad de una atención más oportuna y segura, el Centro de Salud Familiar (Cesfam) de Puaucho, en San Juan de la Costa, implementó el modelo de gestión remota de la demanda o telesalud. Este sistema digital, creado para facilitar el acceso a la atención sanitaria sin la necesidad de asistir presencialmente al centro de salud, busca revolucionar y mejorar la forma en que los usuarios acceden a los servicios médicos.

El formato opera a través de una plataforma web que permite a los usuarios realizar solicitudes de atención mediante un formulario estándar que se puede completar desde cualquier dispositivo, ya sea computador, tablet o celular.

Este enfoque no solo reduce la saturación en las salas de espera del Cesfam, sino también ofrece una forma más cómoda y rápida de gestionar las necesidades sanitarias de la población.

PROCESO

El proceso se inicia con la nece-



EL NUEVO FORMATO SE IMPLEMENTÓ PARA MEJORAR EL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL CESFAM DE LA COSTA.

sidad de atención de un usuario, quien ingresa al sistema mediante un formulario en línea. Esta solicitud es revisada por un equipo debidamente capacitado, quienes priorizan los casos según la necesidad de salud. Dependiendo de la urgencia y la naturaleza del requerimiento, se define si la atención será remota o presencial, y se asigna la prioridad adecuada para agendar la consulta.

Las prioridades de atención están clasificadas en alta, que los casos que deben ser resueltos en un máximo de 72 horas hábiles; media, con casos que deben ser atendidos en un máximo de 10 días hábiles; y baja, que son aquellos que deben ser gestionados en un

máximo de 20 días hábiles.

Este sistema no sólo atiende solicitudes médicas, sino que también maneja requerimientos administrativos, tales como la repetición de recetas para pacientes crónicos, solicitudes de interconsultas oftalmológicas (lentes), consultas sobre el estado de prótesis dentales y resultados de exámenes para pacientes no crónicos.

El modelo telesalud está diseñado específicamente para los usuarios registrados en el Cesfam de Puaucho y no incluye a usuarios de postas ni estaciones médico-rurales. Además, aunque ofrece una nueva vía de acceso a los servicios de la salud primaria de La Costa, no es la única forma de solici-

tar horas o realizar otros requerimientos.

La directora del Cesfam, María de los Ángeles Bahamonde, expresó que “este nuevo formato representa un paso significativo hacia la modernización de nuestra atención primaria. Estamos comprometidos en ofrecer una atención de calidad, reduciendo los tiempos de espera y facilitando el acceso a nuestros servicios, especialmente cuando la digitalización de la salud se vuelve cada vez más esencial”.

Con este formato, la salud primaria costera avanza hacia una gestión más eficiente de la demanda, mejorando la experiencia del paciente y optimizando los recursos. 